

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	28
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 3.3 Contoh penerapan analisis sentimen pada empat dimensi customer experience	40
Tabel 4.1 Data Ulasan yang Belum Diolah.....	45
Tabel 4. 2 Implementasi Data Preprocessing.....	46
Tabel 4. 3 Hasil topic modelling pada aplikasi Tokopedia.....	50
Tabel 4. 4 Hasil topic modelling pada Aplikasi Bukalapak.....	51
Tabel 4. 5 Hasil topic modelling pada Aplikasi Shopee	52
Tabel 4.6 Performa naïve bayes.....	56
Tabel 4.7 Hasil Analisis Sentimen dan klasifikasi dimensi customer experience	62